

評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援 2)家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営 3)心温まるサービスと笑顔があふれる施設づくり 4)介護のプロとして専門知識の習得、技術の向上、介護ロボットなど先端技術を活用してご利用者に満足していただける質の高いサービスを目指します。 5)地域に信頼され、地域に開かれた福祉拠点を目指します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・3種類のデイサービスの特色を伝えて、利用希望者の意向に沿えるように配慮している

デイサービスの内容や施設概要、営業時間や利用料金などは契約書・重要事項説明書に細かく明記してある。生活相談員が契約時に一つひとつ丁寧に説明し、署名・捺印を得て一部交付している。特に3種類のデイサービスの違い、それぞれの特色については細かく伝えることを心がけ、利用希望者が自身に合ったデイサービスを選定できるように配慮している。併せて、状況によってはデイの併用が可能であることもお伝えし、利用希望者の意向に柔軟に対応していく姿勢を示している。

・機能訓練指導員と介護職員が連携し、リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を実施して楽しんで参加できるように努めている

機能訓練指導員と介護職員で連携し検討しながら、リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を実施している。機能訓練指導員がアドバイスした集団体操や昼食前の嚙下体操をはじめ、指先や頭を使うレクリエーション活動として、書道、計算、書き取り、折り紙、その季節に合う貼り絵などの創作作業も実施している。テーブル拭きや昼食の下膳などの家事作業も取り入れている。また、身体を動かせるイベントとして運動会も開催しており、楽しみながらリハビリが行えるような活動の提供に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・互いに意識をもって接遇にあたり、利用者の満足度向上を図ることが期待される

利用者アンケートの内容から、「もう少し利用者の気持ちを考えて欲しい」との意見が発出している。また、職員自己評価からは改善すべき点について「利用者への言葉づかい」「マナーの標準化」などの意見が挙げられている。これらの状況を各職員が再認識し、互いに意識をもって利用者への言葉がけや接遇を行うことで、職員個々の提供するサービスの質の向上を図り、利用者の満足度向上につなげていくことが期待される。

・モニタリングなどにより、通所介護計画書に沿った支援を確認しているが、モニタリングに利用者の満足度を明記することが期待される

通所介護計画書は、6か月ごとのモニタリング、再アセスメント、サービス担当者会議などの内容をもとに見直し

更新を行っている。モニタリングと再アセスメントは更新するまでの間に2回以上実施し、利用者の心身状況に変化があれば都度での実施を行っている。その際でのモニタリングは担当介護職員が実施し、日々の支援内容を記載しているケース記録を反映させており、それらによって通所介護計画書に沿った支援が行われていることが分かるようになってきている。ただ、モニタリングには、利用者の満足度を分かりやすく明記することが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思を尊重し、権利に配慮した対応を各職員が意識を持って実践している

デイサービス利用前に収集したアセスメントや情報を参考に、利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を心がけている。サービス提供時には一つひとつ利用者に声かけを行い、選択を促す時にはイエス・ノーで答えられる内容を尋ねて意思の確認を行っている。デイサービスで過ごす中で、利用者が心地よく感じるように節度のある対応を行うことを徹底し、各職員でも共有を図って意識して取り組んでいる。

・アセスメントや利用者の心身状況の様子から入浴形態を決定している

事業所の入浴形態としては、大浴槽の一般浴、座位式の機械浴、ストレッチャー式の機械浴の3形態を用意している。アセスメントをもとに、利用者や家族の意向を把握し、実際の心身状況の様子などを確認してから入浴形態を決定している。利用者の自立面も考慮し、直ぐに機械浴と決定せず、介助にて浴槽への移動ができそうならば、シャワーキャリーを使用して一般浴での入浴支援を実施するように努めている。また、季節の柚子湯や菖蒲湯などのイベントを開催し、利用者が楽しんで入浴が行えるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/184

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	84.0%	14.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77.0%	6.0%	5.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	22.0%	6.0%	9.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	88.0%	7.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	82.0%	11.0%	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	5.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	10.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0%	7.0%	5.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63.0%	22.0%	13.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	13.0%	5.0%	いいえ：0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	78.0%	18.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%	
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	84.0%	11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	18.0%	5.0%	いいえ：1.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	56.0%	26.0%	5.0%	11.0%